

octubre 2019

abastible

LA CUARTA REVOLUCIÓN

Innovación

**i-NOW:
EL FUTURO ERES TÚ**

Nuestro negocio

**EXCELENCIA DE SERVICIO
EN 7 PASOS**

Nuestra cultura

**VAR: LA IMPORTANCIA DE
VER, ACTUAR Y RECORDAR**



Soluciones Energéticas para **industrias y negocios**

Calderas de condensación
de alta eficiencia

Bombas de calor a GLP

Proyectos de generación,
cogeneración y trigeneración

Optimización de central
térmica de vapor

- ✓ Integrales.
- ✓ Eficientes.
- ✓ Amigables con el medioambiente.
- ✓ Se ajustan a las necesidades de los clientes, optimizando sus presupuestos operacionales.
- ✓ Altos estándares de fabricación, garantía y confiabilidad.

**Proyectos focalizados en
Eficiencias Energéticas**





JOAQUÍN CRUZ
Gerente General

Directora: Francisca Veth.

Editores Generales: Pilar Sierra.

Comité Editorial: Francisca Veth, Pilar Sierra, Javiera Rodríguez y Catalina Nazal.

Producción: Sánchez y Barceló, Periodismo y Comunicaciones.

TRANSFORMACIÓN EFICIENTE

Las empresas en el mundo están viviendo una etapa de transformación en su negocio, integrando nuevas tecnologías que abren oportunidades de mejora y eficiencia en procesos, productos y servicios. Abastible no está ajeno a este cambio; por el contrario, estamos trabajando desde distintos ejes, algunos ya explorados con bastante éxito.

Hace tres años comenzamos el camino para desarrollar una cultura de innovación en la Compañía, con el lanzamiento del programa i-NOW. Este 2019, es el momento de dar un paso significativo en este recorrido, incorporando más tecnología y eficiencia; y, para ello es fundamental que nuestros pro-

cesos sean eficientes para lograr el objetivo de convertirnos en una Empresa Regional de Clase Mundial. Es importante comprender que en este camino, la tecnología es sólo una herramienta para desencadenar cambios, ya que lo que realmente permitirá nuestra transformación es la participación y experiencia de los colaboradores.

Los invito a leer la presente edición, especial de tecnología, que refleja cómo estamos construyendo y avanzando en nuestra ruta de Travesía Mundial, desde la mirada de los procesos, oportunidades tecnológicas y aplicaciones específicas, tanto en nuestros programas internos como de cara al cliente.



ÍNDICE



08 Entrevista

Giovanna Velásquez, jefe de Operaciones, Oficina de Distribución Valdivia

12 Nuestro negocio

Potenciando la equidad de género en la industria del gas licuado

16 Abastible por dentro

Planta El Peñón: 19 años de desafíos y trabajo en equipo



20 Nuestra cultura

Colaborando con el bienestar de los chilenos

22 Abastible en la región

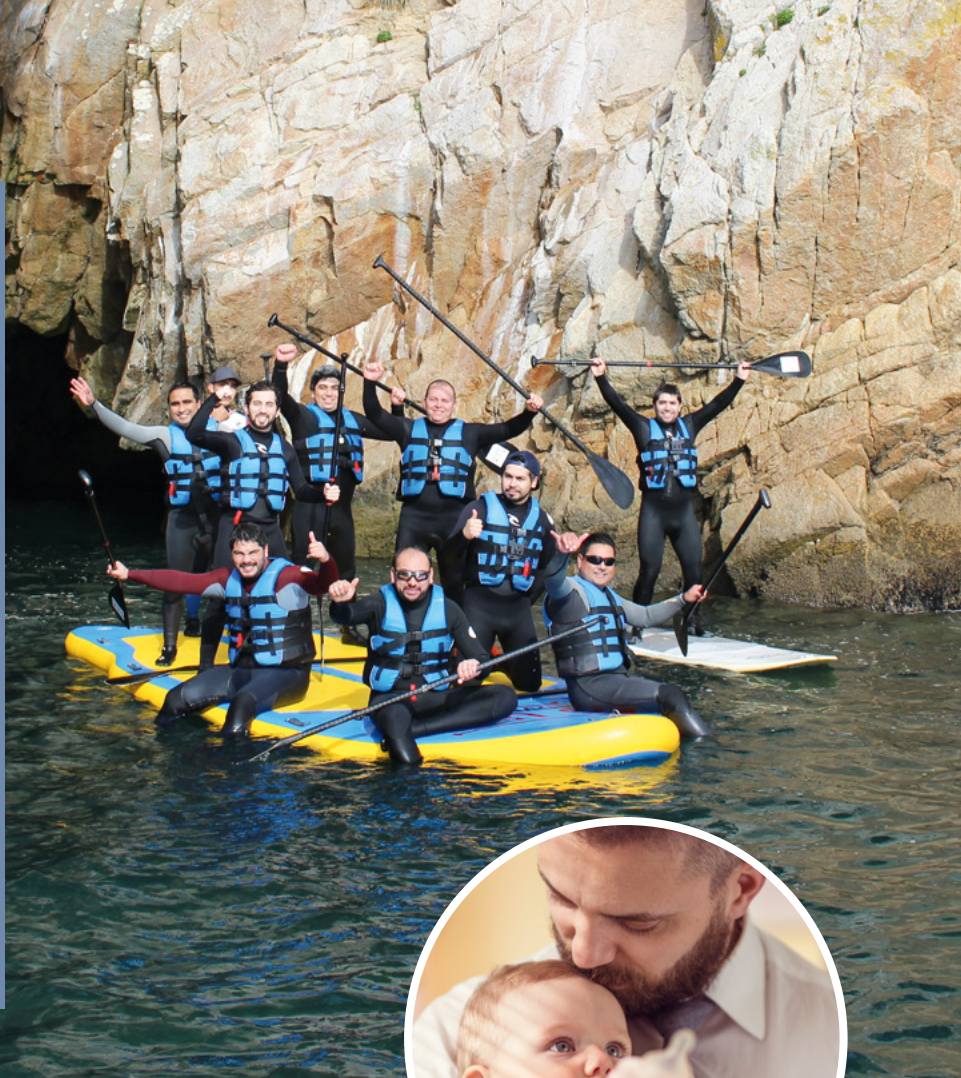
Un equipo orgulloso de pertenecer a Inversiones del Nordeste

28 Vida social

Nuestros colaboradores en distintas actividades de la Compañía

Fondos Concursables y actividades al aire libre

Una entretenida jornada vivieron los colaboradores de Terminal Marítimo San Vicente, quienes practicaron deporte náutico para reforzar el trabajo en equipo, la confianza, integración y clima laboral. Juntos recorrieron el Parque Península de Hualpén y su playa Ramuntcho, donde además de ver hermosos paisajes observaron la flora y fauna. Los Fondos Concursables son actividades que proponen los equipos de trabajo para mejorar la calidad de vida, en temas que ellos mismos consideran relevantes.



Talleres OIEM: práctica en la práctica

Ante el desafío de convertirse en una Empresa Regional de Clase Mundial, Abastible está implementando el Modelo de Seguridad de Procesos OIEM, conformado por 20 Prácticas Críticas. El objetivo es gestionar riesgos y garantizar operaciones seguras. Hasta fines de año se realizará el proceso de entrenamiento de ocho prácticas, a través de talleres que están dirigidos a jefes de Planta y colaboradores de las áreas de Distribución, Mantenimiento, Instalaciones, Ingeniería y el Equipo de Control de Riesgos Operacionales. En paralelo se implementarán las otras 12, que al tener un carácter de gestión están orientadas a jefes de área.

Nuevos beneficios para conciliar la vida personal y laboral

Abastible integró dos nuevos beneficios para sus colaboradores. El primero es **Paternidad Activa** y está orientado a potenciar el proceso de apego con un hijo/a recién nacido. Consiste en que durante el primer mes de vida, el padre puede optar a ingresar dos horas más tarde o retirarse dos horas antes. El segundo, denominado **Permisos Especiales para el cuidado de la salud de los hijos**, otorga tres días de permiso con goce de sueldo en caso de hospitalización. Además, en caso de discapacidad de algún hijo/a, entrega permisos especiales a padres y madres para que asistan a controles médicos o terapias de rehabilitación.





Abastible en Primera Feria Laboral Energía + Mujer

En el Centro de Extensión UC se realizó la primera versión de la Feria Laboral Energía + Mujer, con el objetivo de fomentar la inclusión femenina en el sector, a través de la implementación de un plan público-privado. En la instancia, Abastible puso a disposición de los visitantes un stand con su oferta laboral, a lo que se sumó la participación de Claudia Marchant, encargada del Programa de Inclusión, Diversidad y Liderazgo Femenino, en el panel de conversación "Sector Energía y empleabilidad de la mujeres: presente y futuro".

El encuentro fue organizado por Anesco Chile A.G., la Agencia de Sostenibilidad Energética y la Pontificia Universidad Católica de Chile. A la ceremonia inaugural asistieron la ministra de la Mujer y Equidad de Género, Isabel Plá; y el ministro de Energía, Juan Pablo Jobet; quienes firmaron un acuerdo para la implementación de una plataforma laboral de mujeres en el sector de energía.

La Compañía recertifica su Modelo de Prevención de Delitos

Gracias al trabajo permanente de la Gerencia de Control Interno, y de todos los colaboradores, Abastible obtuvo nuevamente la certificación de su Modelo de Prevención de Delitos. Tiene una vigencia de dos años y está orientado a controlar procesos y actividades vinculadas al negocio, que pudieran presentar potenciales riesgos de delitos tipificados en la Ley 20.393, como lavado de activos, negociación incompatible y apropiación indebida.



Fomentando la inclusión social

En línea con su política de Inclusión y Diversidad, Abastible está llevando a cabo diversas iniciativas. En junio, **en un trabajo conjunto con Fundación Emplea del Hogar de Cristo, impartió el curso Operador de Producción de Planta**, con el propósito de dotar de un oficio -a través de educación gratuita- a personas que deseen tener una oportunidad laboral en la industria del gas licuado. En la instancia participaron 17 personas, de las cuales nueve ingresaron a trabajar a Planta Maipú.

También, la Compañía presentó su **Programa de Inclusión Laboral del Adulto Mayor**, en una actividad organizada por la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC), en la que también participó la primera dama, Cecilia Morel. El documento formula un plan piloto que consiste en apoyar la empleabilidad de personas en edad de jubilación, que abrirá vacantes en 2020 para los puestos de ejecutivos de Gestión de Clientes e inspector Técnico de Obras.

EL FUTURO DE ABASTIBLE SE CONSTRUYE JUNTO A LOS COLABORADORES

i-NOW es el programa de innovación de la Compañía, con el que busca convertir ideas en proyectos que agreguen valor al negocio. Esto, a través de desafíos en los que participan los distintos equipos de trabajo en plantas y oficinas.

En 2016 Abastible lanzó el programa i-NOW creado con el propósito de construir una cultura organizacional en la que se fomente la innovación al interior de la Compañía y en la que participen de forma activa los colaboradores. Este 2019 presentó el 4º Desafío i-NOW bajo el eslogan “El futuro eres tú”, con el objetivo de implementar nuevas tecnologías y cimentar el

camino hacia la transformación digital de la empresa.

Paula Frigerio, gerente de Desarrollo e Innovación, enfatiza que “nadie mejor que los colaboradores conocen las operaciones de sus respectivas áreas y por lo tanto, pueden aportar una visión innovadora. Las buenas ideas están en todas partes”.

A su vez Diego García, subgerente de Laboratorio de Innovación y Cultura, explica que “queremos que comprendan que la tecnología es una herramienta que debemos conocer para sentirnos parte de

este proceso y poder participar y aportar con ideas”, explica. Por ello, es que la dinámica contó con una serie de videos explicativos sobre diferentes tecnologías como Blockchain, Realidad Aumentada, Internet de las Cosas, Impresión 3D y 4D, entre otras.

Lo importante -como dice el ejecutivo- es que los colaboradores estén al tanto de las tecnologías que a nivel mundial están siendo adoptadas por las organizaciones y aprendan a verlas como una oportunidad para generar procesos más eficientes, que mejoren la gestión de la Compañía.

El equipo i-NOW es responsable de coordinar el proceso de gestión de la innovación, facilitando herramientas y metodologías que ayuden a generar una cultura de innovación en Abastible.



4^{to} desafío i-NOW: EL futuro eres tú

El lanzamiento se realizó en Oficina Central, Planta Maipú, Concón y Lenga, donde equipados con lentes especiales, los colaboradores disfrutaron de un video explicativo en tecnología 3D, inédito en la Compañía, sobre la importancia de la tecnología y un llamado a participar en la construcción del “Abastible del futuro”.

A lo largo de Chile, los equipos de trabajo en plantas y oficinas están participando en talleres organizados por los más de 50 Embajadores de este importante desafío, que consiste en seleccionar un proceso, presentar puntos de mejora y descubrir tecnologías que permitan optimizarlo. En noviembre se seleccionarán las soluciones finalistas y en diciembre se realizarán las presentaciones ante un comité que definirá la ganadora.



Giovanna Velásquez, jefe de Operaciones, Oficina de Distribución Valdivia:

“Los miedos se pueden superar si uno los enfrenta”

Ingresó a la Compañía en 2004, donde se ha podido desarrollar en distintas áreas, estampando su sello y compromiso con Abastible.

Giovanna nació y creció en Osorno, es hija única y contador auditor de profesión. Se define como una amante de los animales, pero con especial cariño hacia los perros. “Son mi debilidad”, asume. Trabaja hace 15 años en Abastible, por lo que la considera como su segunda casa, y reconoce llena de orgullo que tiene la camiseta bien puesta por la Compañía que la ha visto crecer.

“Salí de la Universidad, hice la práctica, estuve poco tiempo en otra empresa y entré al área comercial de Abastible. Si bien el cargo se alejaba un poco de mi profesión, me pareció interesante porque buscaban un perfil de ventas, pero también contador auditor para ordenar la parte administrativa de los Distribuidores. El cargo era en Valdivia, así que me trasladé a esa ciudad”.

DESARROLLO DE CARRERA

“Siento que he tenido un desarrollo de carrera que quizás en otra empresa no habría tenido. Hice algunos diplomados en el área comercial y en 2011 me ofrecieron el cargo que en ese entonces se llamaba jefe de Oficina de Distribución, donde conocí la otra cara de la moneda de lo que venía





Es muy cercana a sus papás.

● Núcleo familiar

“Mis papás siguen viviendo en Osorno. Mi mamá tiene 80 años y mi papá 70, son súper joviales. Soy ‘mamona’ y por eso, he decidido quedarme en la zona, porque no me quiero alejar mucho de ellos”.

● Familia perruna

“He salvado como a 10 perros acá en Valdivia. Es una de las cosas que está dentro de mis debilidades. En estos momentos tengo cuatro perros. Uno vive en Osorno con mis papás, y los otros tres conmigo”.

● Superando miedos

“Con los años he tenido la posibilidad de superar algunos miedos relacionados al agua, así que me inscribí en clases de natación. Me ha hecho bien, me siento más empoderada y con la certeza de que los miedos se pueden superar si uno los enfrenta”.

haciendo en Abastible. También, tuve la oportunidad de estudiar y lo hice en temas relacionados a cultura organizacional, ya que estaría a cargo de un grupo de personas. Actualmente estoy en el mismo puesto, pero que cambió de nombre a jefe de Operaciones Distribución”.

TRABAJO EN EQUIPO

“El equipo está compuesto mayormente por hombres, y sólo tres mujeres. Siempre velamos por tener un buen clima laboral. El trabajo no lo hago sola, he tenido la suerte de poder estar a cargo de un grupo humano muy comprometido donde prevalece el diálogo. Mi sello es

el trabajo en equipo, trato siempre de integrar a todos, porque muchas veces las ideas vienen de otros lados. Si integras, creces”.

EXPECTATIVAS Y DESAFÍOS

“Pasar del área comercial a la operación fue un gran desafío. Estaba buscando la oportunidad, me escucharon y me la dieron. Todo este camino ha sido un desarrollo y un aprendizaje importante en mi vida. Tengo ganas de seguir creciendo y hacer otras cosas dentro de la Compañía. Hay que ponerse metas propias, no sólo las que te plantea la empresa o tu jefe. Siento que en Abastible no tengo techo”.



Junto a parte de su equipo.

EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA POTENCIAR LA EXCELENCIA DE SERVICIO



A través de una App, la Compañía capacita a repartidores y telefonistas de su red de Distribuidores, como parte del Programa de Excelencia de Servicio.

Desde agosto del año pasado Abastible está implementando el Programa de Excelencia de Servicio Los 7 Pasos, orientado a repartidores y telefonistas de su red de Distribuidores, con el objetivo de mejorar y estandarizar el servicio entregado al cliente final. Consiste en una guía detallada sobre el “paso a paso” que deben seguir para ser un “vendedor experto”.

PASOS DE SERVICIO

► DEL REPARTIDOR

1. Saludo.
2. Confirmación del pedido y oferta de promociones.
3. Confirmación del medio de pago.
4. Traslado.
5. Instalación y revisión de seguridad.
6. Descuento, pago y entrega del comprobante.
7. Despedida y agradecimiento.

► DEL TELEFONISTA

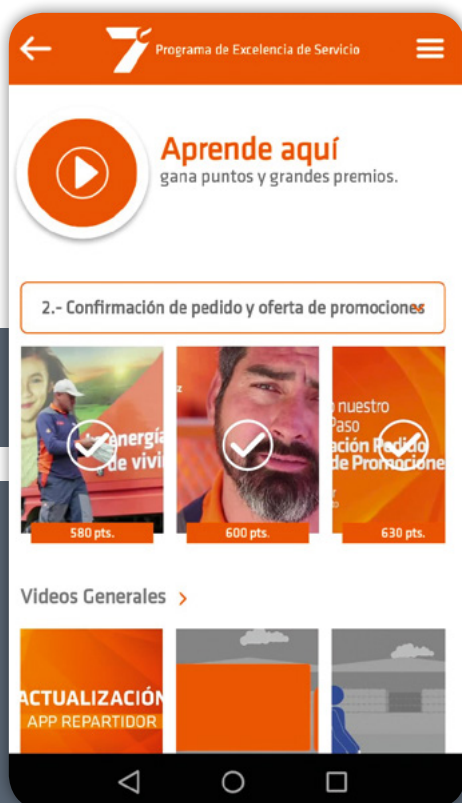
1. Saludo e identificación.
2. Toma del pedido y oferta de promoción.
3. Confirmación de la dirección de despacho.
4. Información del precio.
5. Confirmación del medio de pago.
6. Información de descuentos.
7. Despedida y agradecimiento.

“La experiencia en servicio es la manera de diferenciarnos en el mercado y es en gran parte por lo que nuestros clientes nos prefieren, es un elemento sustancial del prestigio alcanzado a lo largo de los años”, asevera Cristóbal Bariggi, subgerente de Marketing. En este contexto crearon una App a través de la cual envían contenido relevante sobre cada uno de Los 7 Pasos.

Con esta iniciativa buscan mejorar esa experiencia a través de una mayor calidad de servicio. También, incentivar la capacitación de repartidores y telefonistas, “entregándoles herramientas de desarrollo personal y laboral, que potencian su empleabilidad”, detalla el ejecutivo.

Catalina Sarno, jefe de Producto Envasado y Autogas, añade que “constantemente hacemos seguimiento a repartidores y telefonistas para apoyarlos en el proceso y resolver sus dudas. Hemos tenido una buena recepción”. A la fecha cuentan con una participación de 193 Distribuidores a nivel nacional. De aquí a fin de año proyectan finalizar con 300 inscritos.

En marzo de este año se graduó la primera generación de repartidores que participó en el programa. La ceremonia se realizó en el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, hasta donde llegaron acompañados de sus familias y amigos.



BAJO LA LÓGICA DE “GAMIFICATION”

La App fue desarrollada desde el concepto de “gamification” (o ludificación), que se refiere a integrar mecánicas de juego para enseñar de manera lúdica distintos tipos de contenido. Así se logra mayor interacción y retención de la información.

Abastible creó una App a través de la cual entrega de forma paulatina videos de un minuto de duración. Son cuatro tutoriales por cada uno de Los 7 Pasos, totalizando 28. A medida que van respondiendo de forma correcta las preguntas, los participantes avanzan en las distintas etapas que considera la capacitación.

Potenciando la equidad de género en la industria del gas licuado

Abastible es parte de WINLPG, red global que busca empoderar y apoyar a mujeres para que se desarrollen profesionalmente en el sector. Por ello, asume la tarea de impulsar acciones que generen las condiciones necesarias para lograrlo.

La Compañía asume nuevos desafíos en materia de equidad de género, al integrarse de forma activa al trabajo que realiza WINLPG (Women in LPG o Mujeres en el GLP), red global que reúne a hombres y mujeres para promover la inclusión femenina en la industria. El objetivo es revertir las cifras actuales que indican que a nivel mundial, las mujeres representan sólo el 16,5% de la fuerza laboral en el sector.

La representante de Abastible ante WINLPG es Paula Frigerio, gerente de Desarrollo e Innovación, quien ejercerá el cargo de Presidenta de la organización en el período 2020-2022. Así, a partir del 1 de enero del próximo año tendrá la responsabilidad de liderar esta importante iniciativa a nivel mundial. Para la empresa es un gran orgullo que haya sido electa para el cargo, en línea con la política de Abastible de participar en asociaciones para promover el desarrollo del GLP a nivel global.

“Creemos en el talento de la mujer para impulsar el desarrollo de las empresas de GLP, de la industria y de la sociedad en general. Por eso estamos disponibles para llevar adelante las iniciativas que WINLPG genere y convertirnos en dignos representantes del valor de la equidad e inclusión, en nuestra operación en Chile y nuestras filiales de Colombia, Ecuador y Perú”, enfatiza la ejecutiva.

La labor ahora es generar acciones e iniciativas en línea con aquellas que la organización recomienda, como programas de liderazgo, tutorías, promoción de mejores prácticas y la difusión de modelos a seguir.

Cada día el equipo de la Compañía trabaja con el propósito de mejorar la vida de las personas, de las comunidades y de la sociedad en su conjunto, entendiendo las nuevas visiones de mundo que hoy la desafían como empresa.



Paula Frigerio, gerente de Desarrollo e Innovación, es Presidenta Electa de WINLPG para el período 2020-2022.

Este nombramiento representa para Abastible un importante respaldo a su compromiso por promover la equidad de género.



WINLPG es una iniciativa que impulsa la Asociación Mundial del Gas Licuado.

Cuenta con tres pilares de trabajo:

- 1. Apoyo y retención** (generar una red global de contactos, presencia en los medios de comunicación y desarrollo de modelos a seguir).
- 2. Promoción y visibilidad** (establecimiento de alianzas y difusión de casos y modelos a seguir en los medios de comunicación).
- 3. Educación y atracción de talento** (participar en eventos globales y generar instancias de educación en universidades y establecimientos educacionales).



La Asociación Mundial del Gas Licuado (WLPGA) reúne a empresas de la industria y organizaciones vinculadas al tema energético, para abordar de manera multidimensional los principales temas relacionados con el GLP a nivel económico, social, técnico y político.

¡ÚNETE!

Todas las mujeres en la industria del GLP pueden enrolarse en WINLPG a través de su página web y seguirla en redes sociales.



@Womeninlpgglobalnetwork



@WINLPG



Women in LPG Global Network

LA CUARTA REVOLUCIÓN

Hoy, más que nunca, cobra validez la frase “el mundo avanza a una velocidad vertiginosa”, para describir cómo la tecnología abarca cada vez más ámbitos de la sociedad. El mundo está cambiando y con ello, la forma de operar de las empresas.

Se trata de la Cuarta Revolución que consiste en la implementación de tecnología digital en procesos operacionales y de servicio al cliente, que permite a las organizaciones tomar decisiones más rápidas y eficientes, mejorando su gestión.

A nivel mundial también se conoce como transformación digital. Como dicen los expertos, no es algo del futuro sino que ya está ocurriendo y por eso, compañías de diversos sectores están inmersas en este proceso, con diferentes niveles de avance. El retail es una de las categorías en las que ha avanzado con fuerza y empresas como Nike, Ikea y Walmart lo lideran.

En este escenario es importante destacar lo siguiente: la tecnología es fundamental para desencadenar cambios, pero las personas son la clave del proceso. De hecho, la transformación digital considera cinco dimensiones, una de las cuales es Talento y Cultura, junto con Optimización

de procesos; Experiencia del cliente y de los colaboradores; Nuevo modelo de negocios; Data y tecnología.

En Abastible el proceso está siendo liderado por las gerencias de Desarrollo e Innovación; y Administración y Finanzas. A cargo de la primera está Paula Frigerio, quien comenta que la Cuarta Revolución “nos da la posibilidad de hacer más eficientes los procesos y llegar de mejor forma a los clientes”.

Las empresas alrededor del mundo están viviendo un proceso de transformación digital. La implementación de nuevas tecnologías abre oportunidades en procesos, productos y servicios.

Sólo por mencionar algunos ejemplos, destaca la utilización de software para mejorar la gestión de las operaciones. También, desde la experiencia de servicio, poder anticiparse a las necesidades de los clientes mediante la recopilación y análisis de datos (Big Data).

Janislav Marinovic, gerente de Administración y Finanzas, explica que “estamos viviendo momentos de cambios trascendentales” que pueden llevar a modificar la forma de acercarse a los clientes o consumidores finales, generando valor agregado que antes no era posible imaginar. “Por ese motivo, creemos que podemos incorporar estos desarrollos tecnológicos para ir generando cambios en el modelo de negocios”, asevera.

→ TECNOLOGÍAS FUNDACIONALES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



INTERNET

Red de computadoras interconectadas a nivel mundial para compartir información.



MOBILE

Los smartphones con pantalla táctil es lo más visible del cambio tecnológico. Permiten conexión a internet, a redes sociales y aplicaciones, a modo de un pequeño computador.



CLOUD

El concepto de "nube" se refiere al almacenamiento de datos fuera de los dispositivos. Es decir, la información está en línea y se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar del mundo.



REDES SOCIALES

Sitios formados por comunidades con intereses en común y que permiten la comunicación e intercambio de información.



BIG DATA

Recopilación de grandes cantidades de datos, tanto estructurados como no estructurados, que permite a las empresas realizar análisis profundos para tomar decisiones más rápidas y eficientes.

TECNOLOGÍAS CLAVES PARA IMPULSAR EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EN UNA EMPRESA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Son los procesos por los que una máquina imita las funciones cognitivas que los humanos asocian con otras mentes humanas. Es decir, aplica análisis avanzados y técnicas basadas en la lógica, incluido el aprendizaje automático para interpretar eventos, respaldar y automatizar decisiones y tomar medidas. Todos estos sistemas se basan en el aprendizaje de la máquina.

IMPRESIÓN 4D Se basa en la impresión 3D, con la diferencia de que las partes se pueden modificar para transformar el objeto en algo distinto.

INTERNET DE LAS COSAS Interconexión -mediante sensores- de objetos de uso cotidiano con internet, con la capacidad de transferir datos a través de la red. En inglés se denomina Internet of Things (IoT).

REALIDAD VIRTUAL Proporciona al usuario una simulación en un entorno 3D para que experimente la sensación de ser parte de lo que está viendo.

REALIDAD AUMENTADA Brinda al usuario una experiencia en tiempo real. A diferencia de la realidad virtual no es necesario ocupar lentes o sensores. Se puede ver a través de un dispositivo móvil.

BLOCKCHAIN Es un registro compartido y digitalizado, que no puede modificarse una vez que una transacción ha sido registrada y verificada. La traducción del inglés es "cadena de bloques".



PLANTA EL PEÑÓN: 19 AÑOS DE DESAFÍOS Y TRABAJO EN EQUIPO

Se ubica a 30 kilómetros de la ciudad de Coquimbo hacia la cordillera y posee una capacidad de producción de casi 20.000 toneladas anuales.

Planta El Peñón entró en operaciones el año 2000 y desde aquí, la Compañía entrega gas envasado a Distribuidores y oficinas de venta que se localizan en las regiones de Coquimbo y Atacama. Abarca una amplia zona geográfica, que va desde Ovalle hasta Copiapó. Algunos sectores son de difícil acceso como la localidad de Tulahuén, en la Provincia de Limarí hacia la cordillera. Claudio Castillo, jefe de Operaciones de la Planta, cuenta que “es un lugar distante, el más alejado al que llega nuestro gas envasado”.

En cuanto a la distribución de gas granel, los clientes se concentran en la Región de Coquimbo, específicamente entre Salamanca y Punta de Choros. Durante todo

el año el equipo provee servicios a empresas mineras. El aumento de la demanda se produce al finalizar el verano, cuando comienza la temporada agrícola e inicia el trabajo en viñas y packings de frutas y verduras.

Para cumplir con el abastecimiento, posee una capacidad de producción de 70 toneladas por día y opera con una capacidad de almacenamiento de 150 toneladas. En cuanto al equipamiento para la producción de envasado, cuenta con un carrusel con 18 básculas para cilindros de 5, 11 y 15 kilos; y dos básculas electrónicas para cilindros de 45 kilos y cilindros VMF (de fierro) y VMA (de aluminio) de 15 kilos para uso vehicular, como grúa horquilla.



Punta de Choros es una de las localidades que la Planta abastece con gas granel.



> EQUIPO HUMANO

En El Peñón trabaja “un grupo consolidado de colaboradores -asevera Claudio Castillo, jefe de Operaciones- gracias a ellos obtenemos buenos resultados”. Y eso queda demostrado con hechos. Uno de los principales logros es que en los últimos tres años creció la producción en un 50%, como parte de una decisión estratégica de la Compañía de incrementar su participación de mercado en la zona.

Otro hecho importante que los puso a prueba fue el eclipse total de sol el pasado 2 de julio. Se proyectaba que miles de personas llegarían a la zona para presenciar el fenómeno astronómico, ante

lo cual la Seremi de Transportes activó un plan de contingencia vial y una de las medidas que integró fue restringir el tránsito de camiones. Ante este escenario coordinaron y adelantaron el abastecimiento de gas envasado a sus clientes. Tarea que desempeñaron con excelentes resultados.

En el equipo están orgullosos de haberlo logrado con éxito. Hubo que aumentar la producción y planificar una mayor cantidad de rutas. La gestión fue impecable y por ello, recibieron un reconocimiento de parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).



La importancia de la empatía en el servicio al cliente



“VAR: Ver, Actuar y Recordar” es la campaña con la que Abastible busca reforzar la importancia de la excelencia de servicio entre todos los colaboradores.

Pasión, Clientes y Servicio es uno de los Valores Compañía de la Cultura Naranja, y hoy, ante clientes cada vez más exigentes e informados, es fundamental trabajar para superar sus expectativas. En ese contexto, Abastible lanzó la campaña “VAR: Ver, Actuar y Recordar”.

¿Por qué? “Porque queremos y tenemos la decisión de ser diferenciados y reconocidos por nuestro servicio”, asevera Felipe Celis, gerente Comercial. En concordancia

con sus palabras, Mariana Benavente, jefe de Experiencia al Cliente, detalla que “queremos despertar la empatía que habita en todos nosotros para que traspase hasta el cliente final”.

¿Cómo? A través de tres videos que muestran a colaboradores de Abastible, quienes como clientes de otras empresas de servicios, no fueron atendidos o escuchados. El mensaje es que “todos somos clientes y que debemos ponernos en los zapatos de



Temuco y Villarrica.



Planta Concón.

Actividades en Santiago y Regiones

El concepto de la campaña está inspirado en el VAR, sistema que permite revisar jugadas dudosas en partidos de fútbol, pero que en Abastible se aplica en situaciones que afectan la experiencia del cliente, para detectarlas y luego, por supuesto, evitarlas.

El lanzamiento se concretó con una activación en Oficina Central y en Planta Concón, y luego, se extendió a otras regiones donde las actividades fueron lideradas por un Embajador del Servicio por cada planta y oficina de operaciones. Ellos fueron los encargados de transmitir a sus compañeros la importancia de la excelencia de servicio y actuaron como “árbitros”.

ellos, para hacer la interacción más amigable y así hacerle la vida más fácil”, agrega Benavente.

La iniciativa fue difundida a nivel nacional en las instalaciones de la empresa. El llamado es a pensar cómo cada uno, desde su puesto de trabajo, puede influir positivamente en el trato y servicio al cliente: “Debemos ser una empresa enfocada en el servicio y aquí todos contamos sin excepciones”, enfatiza el gerente Comercial.



Santiago.

Colaborando con el bienestar



Abastible busca contribuir al desarrollo de las comunidades donde está presente y por eso, durante el invierno 2019 realizó dos importantes iniciativas.

El valor del servicio se vive en Abastible. Es parte intrínseca de la Cultura Naranja y ello se traduce en la excelencia de servicio hacia los clientes, pero también hacia las personas en situación de vulnerabilidad. Por eso, inspirados en ayudar a quienes más lo necesitan, se unió al Ministerio de Desarrollo Social y Familia para reforzar su labor durante el invierno. Además, apoyó a sus colaboradores para que se organizaran en grupos voluntarios y visitaran a personas en situación de calle.

En Abastible, todos los días, los equipos se mueven para que la energía del GLP llegue a los hogares más diversos, con el propósito de ayudar a las familias a vivir tranquilas y preocuparse de lo realmente importante. Sin embargo, hay personas que no tienen las condiciones mínimas para asegurar su vida y a ellos la Compañía también busca apoyar, colaborando desde su especialidad.

CALEFACCIÓN GRATUITA

Abastible donó un total de 1.500 cargas de gas licuado y 50 estufas rodantes a albergues y centros de acogida del Plan Invierno, que administra el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

El programa brinda de manera transitoria y en época de bajas temperaturas, alternativas de hospedaje y atención básica a personas en situación de calle. La labor se complementa con el denominado Código Azul, que permite habilitar camas adicionales e implementa nuevos centros de refugio ante una alerta meteorológica de condiciones extremas.

de los chilenos

CAMARADERÍA Y ESPÍRITU SOLIDARIO

Los colaboradores de Abastible se organizaron en grupos para visitar a personas en situación de calle en Concepción, Valparaíso, San Fernando, Los Ángeles, Chillán, Osorno, Puerto Montt y Santiago. El objetivo desde un sentido solidario, es compartir un momento de camaradería que haga olvidar los rigores del invierno.

“Fue una experiencia enriquecedora, ya que las personas del albergue nos agradecieron, no sólo por el hecho de compartir con ellos, sino que también con una pequeña acción de conversar, escucharlos y hacerlos reír”, comenta Karla Barraza, coordinadora de Servicio Medidores, Oficina de Ventas La Serena.

Su opinión es compartida por Juan Carlos Opazo, jefe de Operaciones Oficina Los Ángeles, quién cuenta que “fue una experiencia muy buena para todos nosotros, quedamos felices con la posibilidad de servir una cena y de conocer realidades distintas; de ver a los trabajadores del albergue muy comprometidos con esta causa”.

Santiago.



Concón.



Santiago.



San Fernando.



Puerto Montt.





Un equipo orgulloso de pertenecer a Inversiones del Nordeste



La implementación de SAP S4HANA es uno de los principales desafíos de los colaboradores, en esta filial de la Compañía en Colombia.

Con más de 50 años de experiencia en el mercado, Inversiones del Nordeste ofrece soluciones energéticas de GLP en el sector residencial, comercial e industrial. Opera cuatro filiales (Asogas, Norgas, Colgas de Occidente y Gases de Antioquia), y también, las empresas Cotranscol (transporte a granel de gas licuado) y Cinsa (fabricación y mantenimiento de cilindros, tanques y cisternas).

Pero más allá de las descripciones técnicas, está conformada por un gran equipo humano, en el que cada integrante es fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos definidos. Así lo explica Andrés Ruiz, gerente de Personas, quien destaca de ellos su alto sentido de compromiso con una clara orientación al servicio y al cliente, perseverancia y que generan soluciones creativas. “Se sienten orgullosos de pertenecer al grupo empresarial líder en el mercado del GLP en Colombia”, enfatiza.

- ¿Cómo es el equipo? ¿Qué los caracteriza además de su compromiso y orientación al servicio y al cliente?

- Tenemos una cultura que celebra y se une en fiestas, eventos y encuentros. El colombiano es muy alegre, cercano y nos gusta compartir en familia, generalmente alrededor de un buen plato de comida típica. Por tener una alta dispersión geográfica tenemos multiplicidad de costumbres y tradiciones, que hace que nuestro equipo humano sea muy diverso.

Inversiones del Nordeste cuenta con 46 centros operativos que cubren cerca de 900 municipios en todo el país, donde los colaboradores se reúnen en torno a diversas celebraciones. Las principales

son el Día del Trabajo, el Día de la Familia, Halloween y la fiesta de fin de año. Asimismo el 16 de julio se vive una fecha muy especial: se celebra el día de la Virgen del Carmen -patrona de los conductores- y además, el Día del Conductor. “Cada festividad tiene su propia temática, pero siempre incluyendo deporte, música y una gran integración”, relata Ruiz.

La importancia del equipo humano es absoluta y por eso, alineado con la estrategia se implementa un plan transversal a toda la Compañía, orientado a “desarrollar personas competentes, felices y saludables”. Así, el programa anual de capacitación y bienestar contempla actividades formativas, de prevención, desarrollo, integración y salud, pensadas en fortalecer las competencias de los colaboradores junto con mejorar su calidad de vida y la de sus familias. “Nuestro principal mensaje a los colaboradores es que nos interesan sus expectativas, necesidades, sueños y proyectos. Estamos recorriendo el camino para llegar a ser un gran lugar para trabajar”, explica el gerente de Personas.

- ¿Cuáles son los desafíos?

- El grupo enfrenta un cambio organizacional, estructural y tecnológico que le permita continuar siendo líder del mercado. Actualmente estamos implementando SAP S4HANA y además, venta en línea (facturación electrónica a cliente final por parte de los conductores) y el proceso de integración de las cuatro gaseras. Estamos adoptando las mejores prácticas de seguridad de las personas y fomentando iniciativas de generación de ideas en busca de una cultura de innovación.



Los colaboradores opinan

Silvia Muñoz,
directora
Administrativa &
Logística, Gases de
Antioquia



“Lo que más valoro de la Compañía es que han creído en mí y me han dado la oportunidad de crecer y proyectarme personal y profesionalmente. Valoro que siempre he tenido libertad para actuar con empoderamiento, el buen ambiente laboral, la estabilidad y seguridad. También, todos los procesos de capacitación y formación que he recibido para ser una mejor líder y sobre todo una mejor persona”.

Angelo Acevedo,
gerente Comercial
Regional, Zona
Nororiente, Norgas



“Es una Compañía donde se valora el talento humano, donde la opinión de todos cuenta, eso la hace especial. No se trata de ser personas que se destacan exclusivamente en el sector de soluciones energéticas, se trata de ser personas que nos destacamos en la sociedad, que podemos transformar e influir positivamente en nuestro entorno, nuestra comunidad, nuestro país. Se trata de coherencia, coherencia que impacta, que transforma”.



El equipo de gerencia de Personas.

Tecnología y disciplina: las ventajas



TAEKWONDO

Tomás Ros, jefe de Auditoría TI y Oficial de Seguridad de la Información.

"Me entretiene. Es un placer ver el potencial de cada uno al depurar la técnica y entrar en el ritmo de un combate. Como instructor es satisfactorio inculcar humildad, honor, lealtad, disciplina, respeto y autosuperación. A los adultos lo recomiendo, porque además de divertirse y desestresarse, mejorarán su estado físico y serán un ejemplo para su familia. A los niños, porque lo van a pasar bien, aumenta su autoestima y canalizan positivamente su energía".

A los cuatro años su padre lo inscribió en taekwondo y Tomás, muy obediente, asistió a clases. Su papá lo llevaba al "dojo", lugar donde se practica esta disciplina. Recuerda que iban de la mano y que corría a su lado hasta levantar los pies del suelo y tener la sensación de volar. Pasaron los años y de adolescente decidió inscribirse para cumplir con tres objetivos: tener un buen estado físico, aprender defensa personal y mejorar su autoestima.

ULTRAMARATÓN

Benito Rojas, jefe de Desarrollo de Canales, gerencia de Planificación Comercial.

"Son carreras (a pie) cuya distancia es mayor o igual a 42 kilómetros. Es una actividad de alto impacto físico, psicológico y espiritual, con implicancias en todas las áreas de la vida. Repercute en lo más profundo de nuestro ser: es un ejercicio continuo para la fuerza de voluntad, y va robusteciendo la resiliencia, constancia, disciplina, templanza, prudencia y humildad. Además, tenemos condiciones geológicas y geográficas privilegiadas para practicarlo a lo largo y ancho del país".

Practica este deporte desde 2012, luego que un primo lo invitara a correr en cerros. Su primer gran desafío fue The North Face Endurance Challenge 80k. En algunas ocasiones utiliza un reloj digital que le permite obtener de manera ágil indicadores clave como distancia recorrida, altitud, pulsaciones y rapidez. Con esa información toma decisiones sobre el plan de carrera. El 28 de septiembre corrió el Ultra Trail Torres del Paine y en 2020 participará en los 70k alrededor del Volcán Lonquimay.



de aplicarlas en tus pasatiempos



FOTOGRAFÍA

Felipe Cáceres, ingeniero de Proyectos, Soluciones Energéticas.

"Me apasiona poder relatar una historia a través de una imagen, en la que cada elemento adquiere especial relevancia. Recomiendo la fotografía porque en todo hay una historia interesante por conocer y porque aprendes a mirar desde otra perspectiva. Comienzas a darte cuenta de cosas que normalmente se pasan por alto, recorrer nuevos lugares y descubrir bellezas distintas a lo que uno está acostumbrado".

Su interés por la fotografía comenzó hace casi una década, cuando comprendió lo mucho que puede comunicar una imagen. Adquirió una "cámara sencilla" y uno de los primeros lugares que fotografió fue el entorno de la Universidad de Concepción. Hoy, el avance de la tecnología le ha facilitado el acceso a información sobre composición fotográfica. Además, debido a que casi la totalidad de la fotografía es digital, cuenta que se han desarrollado un sinnúmero de herramientas para procesar las imágenes luego de ser capturadas.



MUNDO GAMER

Camilo Navarrete, analista de Sistemas, subgerencia de Tecnologías de la Información.

"Los videojuegos incentivan la capacidad de análisis, el autoaprendizaje, el trabajo en equipo. Motivan a superarse en cosas que a uno le gustan. Se generan amistades y lazos, incluso con gente de otros lados con quienes terminas conversando a diario, formando clanes, colaborando en conjunto por lograr algún 'objetivo'. En juegos más competitivos planeas estrategias en tiempo real, que a veces resultan y cuando no, te motiva a intentarlo nuevamente".



Desde niño le llamó la atención la informática. A los 14 años comenzó a disfrutar los videojuegos en su primer PC, en una época en que el acceso a internet era limitado por lo que solía invitar amigos a la casa. Con la masificación de la red y el desarrollo de nuevas tecnologías comenzó a jugar otros videojuegos, como MU Online, Counter Strike, World of Craft y League of Legends. Si bien hoy ya no tiene tanto tiempo como antes para este pasatiempo, asevera que lo aprendido le ha servido para el diario vivir, en especial lo que lo respecta al trabajo en equipo.



Leonardo (a la derecha) junto a su hermana y sus padres.

Leonardo Álvarez, ingeniero de Proyectos, Planta Maipú:

“Me gusta mi cargo porque uno siempre está trabajando en proyectos distintos”

En abril de 2018 ingresó a la subgerencia de Proyectos en Planta Maipú, donde destaca por su excelente desempeño. De hecho, recientemente recibió el reconocimiento Ambiente Laboral por su esfuerzo, compromiso y correcta gestión de las iniciativas que le son asignadas. Asimismo, fue reconocido

por su buena disposición hacia los nuevos colaboradores. Se preocupa por saber si están haciendo las cosas bien y ofrecerles ayuda y orientarlos en la resolución de dudas e inquietudes. Es el primero de su área en recibir este premio.

“Me gusta mi cargo porque uno siempre está trabajando en proyectos distintos, es dinámico. Ha sido un desafío que me ha permitido crecer en términos profesionales”, cuenta Leonardo, quien es ingeniero civil eléctrico de profesión y llegó a Chile hace dos años y medio desde Venezuela. Revela que es meticuloso y que para asegurar una buena gestión de cada proyecto, revisa de forma permanente los detalles técnicos.

Destaca que se vive un espíritu de compañerismo, y con ello se refiere a su equipo pero también, a todas las personas en plantas y oficinas con la que está en contacto: “Son atentos y colaborativos. Es algo que me hace sentir bien porque significa que ofrecemos un servicio de calidad”.

En un ámbito más personal, “Leo” es el menor del clan familiar, conformado por sus padres Rafael y Lourdes, y sus hermanos Rafael José y Graciela, quienes viajaron al país para visitarlo. “Llevaba tiempo sin verlos y vinieron por varios meses”, cuenta, feliz de seguir atesorando momentos invaluableles junto a ellos.

Su hobby es la música y desde niño es percusionista. Se trata de una pasión que le transmitieron Rafael y Lourdes, quienes son músicos. También, desde la adolescencia se dedica a la fotografía porque siempre le ha gustado capturar aquellos buenos momentos que disfruta.





Nacimientos

Muchas felicidades a nuestros colaboradores que están recibiendo la llegada de un nuevo integrante a su familia.

Juanita Izquierdo Hernández

Hija de Juan Carlos Izquierdo, jefe de Comercial Autogas.

26-02-2019

Marcenel Jr. Gilles Joseph

Hijo de Marcenel Gilles, operario Planta Maipú.

20-03-2019

Eloísa Ramos Cabrera

Hija de Mario Ramos, inspector Granel.

26-05-2019

Isabella Saavedra Saavedra

Hija de Francesca Saavedra, administrativo Oficina Copiapó.

27-05-2019

Martín Basáez Basulto

Hijo de Jaime Basáez, asistente de Ventas Envasado V Región.

03-06-2019

Pablo Concha Díaz

Hijo de Paulina Díaz, analista Planificación Comercial.

10-06-2019

Lucas Vidal Cayún

Hijo de Jhonatan Vidal, operador funcional, Planta Iquique.

26-06-2019

Agustina Palma Jara

Hija de Juan de Dios Palma, ayudante Granel, Planta Lenga.

12-07-2019

Simón Contreras Rodríguez

Hijo de Carolina Rodríguez, administrativo local Ventas Concepción.

17-07-2019

Fernanda Zamora Morales

Hija de Claudio Zamora, ejecutivo de Ventas Industrial; y Marisol Morales, analista subgerencia Regulación y Control de Instalaciones.

19-07-2019

Matilde Aguirre Lavín

Hija de Francisco Aguirre, encargado de Remuneraciones.

05-08-2019

Santiago Yévenes Farías

Hijo de Evelyn Farías, administrativo Oficina Distribución Puerto Montt.

06-08-2019

Lucila Olivares Larraín

Hija de Josefa Larraín, jefe de Inteligencia Comercial.

12-08-2019

Amparo Velarde Jerez

Hija de Ana Karina, administrativo Personal.

22-08-2019

Lucas Valdivia Calderón

Hijo de Macarena Calderón, jefe de Gestión de Clientes.

29-08-2019

Fernanda Olivares Veloza

Hija de Pablo Olivares, chofer Granel, Planta Maipú.

31-08-2019

Davor Marinovic Bravo

Hijo de Janislav Marinovic, gerente de Administración y Finanzas.

19-09-2019



San Fernando.



Francisco Rojas, Carlos López, Álvaro Tapia y Michael Rojas (Antofagasta).

CAMPAÑA VAR: VER, ACTUAR Y RECORDAR



Copiapó.



Karina Díaz, Patricia Machuca, Andrea Iturra y Carola Gallardo (Concepción).



Oficina Central.



La Serena.



María Jesús Revilla, Claudia Marchant, Carlo Von Mühlenbrock y Carolina González.

CHARLAS QUE DEJAN HUELLAS



Macarena Vega, Cristóbal Bariggi y Carlo Von Mühlenbrock.



RECONOCIMIENTOS



Clima Organizacional: Juan Hernández, Mecánico de Mesa de Llenado (al centro).



Curso e-Class.



Deportivo Planta Maipú.



Planta El Peñón, Oficinas La Serena y Ovalle.



Santiago.



Planta El Peñón, Oficinas La Serena y Ovalle.



Planta Lengua.



Osxiel Marín, Bastián Caro, Mirta Amigo y José Guerrero (Planta Lengua).



Santiago.



Santiago.



Karla Barraza, Juan Carlos Rojas y Tamara Bravo
(Planta El Peñón, Oficinas La Serena y Ovalle).



Santiago.



Santiago.



Santiago.



Marlis Sandoval, Aracely Norambuena y Alejandra
Hernández (Oficina Distribución Chillán).



Gastón Campos, Fernando Beddings
y Williams Toloza (Planta Lengua).



Santiago.



Santiago.



Región del Biobío.



Maipú.

LANZAMIENTO 4^{TO} DESAFÍO i-NOW



Oficina Central.



Concón.



Maipú.



Planta Lenga.



Nelson Jara, Alexis Ortiz y
Ramón González (Planta Maipú).



Sandra Guerra, Diego Aliaga,
Verónica Torres, Isabel García y
Carolina Muñoz (Oficina Central).

**iNOW
TALKS** | **COPIAPÓ**



Carolina Muñoz, Susana Latorre
y Eduardo Águila de Ramón.



Daniela Reyes, Miguel Dumay y
Abril Palma (Oficina Central).





Adolfo Martínez, Danilo Álvarez y Gabriel Álvarez.



EMBAJADORES i-NOW



Marisa Hernández y Gloria Morales.



Equipo Innovación.



Claudia Sánchez, doble de Shakira y Paula Villalobos.



ABASTIBLE TE DESAFÍA

Lógica matemática

A RESUELVE LA ECUACIÓN

$$6 + 3 = 39$$

$$6 + 4 = 210$$

$$9 + 2 = 711$$

$$8 + 5 = 313$$

$$7 + 5 = 212$$

$$\text{Entonces ... } 9 + 8 = ?$$

SOLUCIÓN
17. El primer número (1) corresponde a la resta de ambos números, y el segundo (17) a la suma de ellos.

B ¿CÓMO ES POSIBLE? DESCUBRE EL PATRÓN NUMÉRICO

Si...

$$5 + 4 = 2091$$

$$9 + 6 = 54153$$

$$7 + 5 = 35122$$

$$20 + 3 = 602317$$

$$30 + 1 = 303129$$

$$18 + 4 = 722214$$

$$10 + 5 = 50155$$

SOLUCIÓN
todas las cifras siguen el mismo patrón. Por ejemplo: $5 \times 4 = 20$. Luego, $5 + 4 = 9$ y a continuación $5 - 4 = 1$.

Acertijos ¡piensa diferente!

1 JUEGO DE DAMAS

Dos personas están jugando a las damas. De cinco partidas cada una ganó tres. ¿Cómo es posible?

2 EL AVIÓN

Un hombre que no llevaba paracaídas saltó desde un avión. Cayó sobre terreno duro pero no resultó herido. ¿Por qué?

3 EL HOMBRE SOLITARIO

Un hombre vivió solo en una casa durante dos meses. No recibió visitas y nunca salió. Transcurridos dos meses enloqueció. Una noche apagó las luces y salió. Como consecuencia murieron 90 personas. ¿Por qué?

SOLUCIÓN
1. No están jugando entre ellas.
2. El avión estaba en tierra.
3. Vivía en un faro.

**Contamos con la mayor red de
distribución en Chile, entregando un
suministro seguro y oportuno.**



**Operamos 10 plantas y
22 oficinas de ventas o
distribución, de Arica a
Coyhaique.**





Unidos en una misma **energía**

Gracias a la pasión con que trabajamos cada día, somos una de las mejores empresas para trabajar en Chile.

